

**LAPORAN STUDI KASUS**  
**DI FAHIRA HOTEL SYARIAH PADANG**  
**ANALISIS KOORDINASI *FRONT OFFICE* DENGAN DEPARTEMEN**  
***HOUSEKEEPING* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TAMU DI FAHIRA HOTEL SYARIAH PADANG**

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman  
Lapangan Industri  
(PLI)



Oleh:  
Ezi Ramadhani / 24135012

Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc  
General Manager : Ega Endeska Putra

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**DEPARTEMEN PARIWISATA**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2026



**HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS**

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Magang**

**Berdampak 1**

**FPP-UNP**

**SEMESTER Juli -Desember 2026**

**Oleh:**

**Ezi Ramadhani**

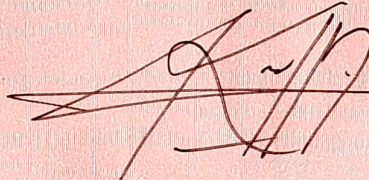
**NIM: 24135012**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

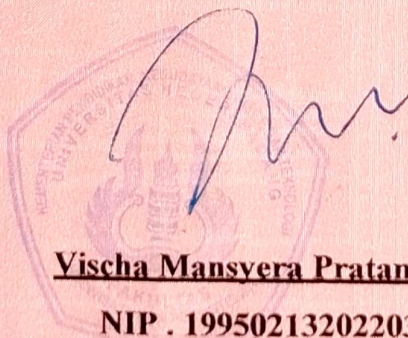


**Khairani Saladin, S.E., M.Sc.**

**NIP. 199411212023212030**

**a.n. Dekan FPP-UNP**

**Kepala Unit Hubungan Industri**



**Vischa Mansyera Pratama, M.Pd**

**NIP . 199502132022032020**



**HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**  
**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Magang**  
**Berdampak I**  
**SEMESTER Juli -Desember 2026**

**Oleh:**

**Ezi Ramadhani**  
**NIM: 24135012**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan Oleh:**

**Pembimbing Industri**



**Ega Endeska Putra**  
**General Manager**



**Ega Endeska Putra**  
**General Manager**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang Berdampak 1 dengan judul "Analisis Koordinasi *Front Office* dengan Departemen *housekeeping* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang" yang dilaksanakan di Fahira Hotel Syariah Padang. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat pelaksanaan Magang Berdampak 1 pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, semester Januari–Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak 1 berlangsung dan selesainya penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
3. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par., Selaku Ketua Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
5. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI dan sekaligus Dosen Penasehat Akademik Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang .
7. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
8. Bapak Ega Endeska Putra selaku *General Manager* Fahira Hotel Syariah Padang.
9. Seluruh Staff *Front Office Department* dan *Food and Beverage Service Department* Fahira Hotel Syariah Padang yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama melaksanakan magang berdampak

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan dan pengalaman yang penulis peroleh selama 6 bulan melaksanakan Magang Berdampak 1 di Fahira Hotel Syariah Padang. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan kegiatan magang tersebut. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya.

Padang, 15 Juli 2026

Penulis,



Ezi Ramadhani



## DAFTAR ISI

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....                                | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....                                | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                            | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                                 | vi   |
| DAFTAR TABEL.....                                               | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                              | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                            | x    |
| ABSTRAK.....                                                    | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                          | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                         | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 4    |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                        | 4    |
| 1.4 Tujuan Studi Kasus.....                                     | 4    |
| 1.5 Manfaat Studi Kasus.....                                    | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                   | 6    |
| 2.1 Landasan Teori.....                                         | 6    |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                  | 10   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                     | 12   |
| BAB III METODE STUDI KASUS.....                                 | 13   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                       | 13   |
| 3.2 Lokasi dan Waktu PLI .....                                  | 13   |
| 3.3 Profil Organisasi/Perusahaan .....                          | 14   |
| 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....                           | 20   |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                | 20   |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                   | 21   |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                               | 22   |
| 4.1 Gambaran Umum Kasus .....                                   | 22   |
| 4.2 Temuan Studi Pustaka.....                                   | 22   |
| 4.3 Analisis Permasalahan .....                                 | 25   |
| 4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 25   |
| 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan .....                     | 26   |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 4.6 Hasil Perbaikan .....        | 27 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... | 29 |
| 5.1 Kesimpulan .....             | 29 |
| 5.2 Saran .....                  | 30 |
| DAFTAR PUSTAKA .....             | 32 |
| LAMPIRAN.....                    | 32 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                            | 10 |
| Tabel 3.1 Jenis Kamar Fahira Hotel Syariah Padang .....         | 16 |
| Tabel 3.2 Tipe dan Harga Kamar Fahira Hotel Syariah Padang..... | 16 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                 | 12 |
| Gambar 3.1 Gedung Fahira Hotel Syariah Padang..... | 14 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....               | 18 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....                          | 32 |
| Lampiran 2 Hasil Observasi.....                             | 37 |
| Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI .....                   | 38 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan PLI .....                       | 41 |
| Lampiran 5 Logbook.....                                     | 42 |
| Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing .....  | 59 |
| Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Supervisor.....         | 60 |
| Lampiran 8 Sertifikat PLI Fahira Hotel Syariah Padang ..... | 61 |

## ABSTRAK

*Front Office* dan *Housekeeping* merupakan dua departemen di hotel yang memiliki peran saling berkaitan dalam memastikan kesiapan kamar dan pemenuhan kebutuhan tamu selama menginap. Koordinasi yang efektif antara kedua departemen menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Fahira Hotel Syariah Padang, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pembaruan status kamar, keterlambatan penyampaian informasi, dan tingginya aktivitas pada jam operasional sibuk. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan koordinasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* sudah berjalan cukup baik melalui penggunaan *Handy Talkie*, grup *WhatsApp*, dan istilah kerja yang seragam, meskipun pelaksanaannya masih terkendala keterlambatan pembaruan status kamar, keterbatasan staf pada peak season, serta perbedaan data sistem dengan kondisi kamar sebenarnya. Upaya yang dilakukan hotel dalam mengatasi kendala tersebut adalah mendahulukan penanganan kebutuhan tamu, melakukan evaluasi yang berorientasi pada perbaikan proses, serta menjaga komunikasi yang cepat dan disiplin dalam menjalankan SOP. Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Fahira Hotel Syariah Padang dalam mengevaluasi dan meningkatkan koordinasi antardepartemen guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal.

**Kata kunci:** *koordinasi, front office, housekeeping, kualitas pelayanan*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bidang usaha jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Dalam memberikan pelayanan yang optimal, setiap departemen di hotel harus mampu bekerja sama dan saling berkoordinasi dengan baik. Salah satu koordinasi yang memiliki peran penting adalah antara *Front Office* dan *Housekeeping*, karena kedua departemen tersebut saling berkaitan dalam memastikan kesiapan kamar serta memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

Penelitian Ahmad Regi Nur (2025) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara *Front Office* dan *Housekeeping* berperan penting dalam penyampaian informasi mengenai status kamar, permintaan tamu, dan penanganan keluhan. Komunikasi yang baik mampu mendukung kelancaran operasional sekaligus meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, Rakhmat Sarwo Adi dan Kris Cahyani Ermawati (2026) menjelaskan bahwa koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* sebagai bagian dari *Room Division* menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Fahira Hotel Syariah Padang, koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dilakukan melalui *Handy Talkie* (HT), *WhatsApp*, telepon, dan komunikasi secara langsung. Koordinasi tersebut meliputi pembaruan status kamar, kesiapan kamar sebelum tamu *check-in*, pemasangan *extra bed*, penyediaan *amenities*, dekorasi kamar, *room move*, serta penanganan keluhan tamu. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala, seperti keterlambatan pembaruan status kamar, keterlambatan penyampaian informasi, dan banyaknya permintaan tamu pada jam operasional yang padat sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan.



*Front Office* sendiri merupakan departemen yang pertama kali dan terakhir kali berhubungan langsung dengan tamu selama menginap di hotel. Selain menjual kamar dan memberikan informasi, *Front Office* juga yang membentuk kesan pertama tamu terhadap hotel, termasuk memastikan kamar yang dijual memang benar-benar sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara itu, *Housekeeping* bertugas menjaga agar setiap kamar yang diserahkan ke *Front Office* benar-benar bersih, rapi, dan siap dipakai. Kedua departemen ini sebenarnya tidak bisa jalan sendiri-sendiri, karena kerja salah satu pihak akan sangat menentukan hasil kerja pihak lainnya.

Rakhmat Sarwo Adi dan Ermawati (2026) dalam penelitiannya di Arte Hotel Malioboro juga menyebutkan bahwa *Room Division*, yang mencakup *Front Office* dan *Housekeeping*, punya peran penting dalam operasional hotel, mulai dari pelayanan, tingkat hunian, sampai daya saing hotel itu sendiri. Kalau koordinasi antara dua departemen ini tidak berjalan baik, dampaknya bukan cuma dirasakan staf, tapi langsung kena ke tamu juga, misalnya proses *check-in* jadi lebih lama, info kamar jadi simpang siur, sampai tamu jadi kurang percaya sama pelayanan hotel.

Persoalan koordinasi *Front Office* dan *Housekeeping* ini juga bukan cuma terjadi di Fahira Hotel Syariah Padang saja, tapi cenderung mirip di hotel-hotel lain. Ravita Sari dan Rahayu (2025) yang meneliti di Sapphire Boutique Hotel Kudus menemukan bahwa walaupun komunikasi kedua departemen sudah cukup baik, masih ada keterlambatan info dan beda persepsi antar staf karena belum ada standar komunikasi tertulis yang jelas. Begitu juga dengan penelitian Fiki Ataya dan Cahya Agung Mulyana (2026) di Campago Resort Hotel Bukittinggi, yang menunjukkan bahwa masalahnya bukan di struktur organisasi, tapi lebih ke konsistensi menjalankan SOP di lapangan sehingga sering terjadi salah komunikasi dan telat update status kamar. Ini menunjukkan kendala semacam ini memang jadi tantangan yang cukup umum di industri perhotelan, termasuk yang penulis temukan di Fahira Hotel Syariah Padang.

Selama menjalani PLI, penulis sendiri melihat bahwa kendala yang paling sering muncul adalah telatnya update status kamar di sistem. Ini terjadi

karena ada jeda waktu antara proses *Housekeeping* membersihkan kamar secara fisik dengan waktu mereka menginput status kamar tersebut ke sistem yang dipakai *Front Office*. Kalau jeda ini terjadi, *Front Office* jadi berisiko kasih info yang salah ke tamu, entah bilang kamar sudah siap padahal belum, atau sebaliknya. Hal serupa juga disinggung Leonardo Christian Manusama dkk. (2025) dalam penelitiannya di Hotel Infinity8 Bali, yang menekankan pentingnya peran supervisor untuk memastikan info yang disampaikan antar departemen memang sudah akurat sebelum diteruskan ke tamu.

Selain itu, penulis juga mengamati bahwa jam-jam sibuk, seperti saat *check-in* dan *check-out* terjadi bersamaan, atau saat *peak season*, membuat potensi miskomunikasi jadi lebih besar. Di jam-jam seperti itu, staf *Front Office* maupun *Housekeeping* harus menangani banyak pekerjaan sekaligus, sehingga informasi yang harusnya cepat dan akurat malah jadi tertunda. Sebagai hotel dengan konsep syariah yang mengusung standar halal *hospitality*, Fahira Hotel Syariah Padang tentu dituntut untuk tetap menjaga pelayanan yang konsisten walaupun kondisi sedang padat, karena kepercayaan tamu terhadap konsep syariah yang diusung juga dipengaruhi oleh seberapa konsisten pelayanan yang diberikan.

Dari semua hal di atas, terlihat jelas bahwa koordinasi *Front Office* dan *Housekeeping* bukan cuma urusan teknis semata, tapi benar-benar berpengaruh langsung ke kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Karena itu, penulis merasa perlu untuk mengkaji lebih dalam bagaimana koordinasi ini sebenarnya berjalan, apa saja kendala yang dihadapi, dan upaya apa yang sudah maupun perlu dilakukan untuk mengatasinya, khususnya di Fahira Hotel Syariah Padang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul "Analisis Koordinasi *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Fahira Hotel Syariah Padang."



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam penyampaian informasi mengenai status kamar, kesiapan kamar, dan permintaan khusus tamu belum selalu berjalan secara optimal.
2. Masih terdapat kendala dalam koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*, seperti keterlambatan pembaruan status kamar, perbedaan informasi mengenai kondisi kamar, serta tingginya aktivitas operasional pada jam-jam sibuk yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu.
3. Penanganan kendala koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* perlu dilakukan secara tepat agar kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang?

## 1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.



2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang.
3. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

### 1.5 Manfaat Studi Kasus

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan.

#### 2. Bagi Fahira Hotel Syariah Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Fahira Hotel Syariah Padang dalam mengevaluasi pelaksanaan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **A. Hotel**

Hotel merupakan usaha di bidang jasa akomodasi yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan wisatawan. Selain menyediakan tempat menginap, hotel juga menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan kepada tamu. Dalam operasionalnya, setiap departemen hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan, sehingga dibutuhkan kerja sama dan koordinasi yang baik agar pelayanan tetap berkualitas. Menurut Manurung (2023, sebagaimana dikutip dalam Suyamto, 2025), hotel adalah bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya untuk masyarakat umum, baik bagi tamu yang menginap maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu. Hulfa (2024, sebagaimana dikutip dalam Suyamto, 2025) menyatakan bahwa hotel merupakan fasilitas penginapan yang dibangun untuk keperluan bisnis dengan menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial guna memenuhi kebutuhan wisatawan selama menginap.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah usaha di bidang jasa akomodasi yang menyediakan kamar, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

##### **B. Definisi Front Office**

Front Office merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional hotel karena menjadi bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sejak kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel. Sebagai garda terdepan, *Front Office* bertanggung jawab memberikan pelayanan, menyampaikan informasi, serta menjalin koordinasi dengan departemen lain agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi



dengan baik. Menurut Yosep dan Syaiful (2023, sebagaimana dikutip dalam Suyamto, 2025), *Front Office* merupakan departemen vital yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga *check-out* sehingga kualitas komunikasi dan pelayanan sangat memengaruhi kepuasan tamu. Selanjutnya, Wulanda et al. (2023, sebagaimana dikutip dalam Suyamto, 2025) menjelaskan bahwa *Front Office* memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu. Sementara itu, Abbott, Peter, dan Lewry (2004, sebagaimana dikutip dalam Suyamto, 2025) menyatakan bahwa *Front Office* bertugas menangani reservasi, alokasi kamar, pembayaran, memenuhi kebutuhan tamu, serta menjadi pusat informasi di hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Front Office* merupakan departemen terdepan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu sejak sebelum kedatangan hingga keberangkatan. Selain sebagai pusat informasi, *Front Office* juga menjadi penghubung antar departemen sehingga komunikasi dan koordinasi yang baik diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional hotel dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

### **C. Housekeeping**

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar maupun area hotel agar selalu siap digunakan oleh tamu. Dalam menjalankan tugasnya, *Housekeeping* juga harus menjalin koordinasi yang baik dengan departemen lain, terutama *Front Office*, sehingga informasi mengenai kesiapan kamar dan kebutuhan tamu dapat disampaikan dengan cepat dan tepat. Koordinasi yang baik akan mendukung kelancaran operasional hotel serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Menurut Kusdharyanto dan Nugroho (2025), *Housekeeping Department* memiliki peranan strategis dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan kamar maupun area publik hotel. Peran tersebut diwujudkan melalui penerapan *Standard Operating Procedure*

(SOP) secara konsisten, penyediaan fasilitas dan amenities yang lengkap, pemberian pelayanan khusus seperti dekorasi kamar dan art towel, serta koordinasi yang baik dengan departemen lain, seperti *Front Office*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Security*. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra positif hotel, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan tingkat hunian kamar.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesiapan fasilitas hotel. Selain itu, *Housekeeping* juga berperan penting dalam menjalin koordinasi dengan departemen lain agar operasional hotel berjalan lancar dan pelayanan yang diberikan kepada tamu tetap berkualitas.

#### **D. Hubungan Koordinasi Front Office dan Housekeeping**

Hubungan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* merupakan salah satu aspek penting dalam operasional hotel karena kedua departemen memiliki peran yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Front Office* bertugas melayani tamu dan menyampaikan berbagai informasi terkait kebutuhan tamu, sedangkan *Housekeeping* bertanggung jawab memastikan kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif serta kerja sama yang baik antara kedua departemen sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Menurut Putri et al. (2025), *Front Office* dan *Housekeeping* merupakan dua departemen utama dalam manajemen divisi kamar yang memiliki peran strategis dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang efektif antara kedua departemen mendukung kelancaran operasional hotel, terutama dalam proses *check-in*, *check-out*, kesiapan kamar, serta pemenuhan kebutuhan tamu. Sebaliknya, koordinasi yang kurang efektif dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* merupakan bentuk kerja



sama melalui komunikasi, pertukaran informasi, dan pelaksanaan tugas yang saling mendukung agar operasional hotel berjalan dengan baik. Hubungan koordinasi yang efektif akan mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas sehingga kepuasan tamu dapat tercapai.

#### **E. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan karena menjadi tolok ukur keberhasilan hotel dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh sikap dan profesionalisme karyawan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam menangani kebutuhan tamu, serta kemampuan setiap departemen untuk bekerja sama secara efektif. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping* menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang optimal sehingga tamu memperoleh pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan.

Menurut Akakip, Ariwijaya, dan Milang (2023), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu serta membangun citra positif hotel.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan harapan tamu sehingga mampu menciptakan kepuasan, meningkatkan loyalitas tamu, serta membangun citra positif hotel.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan studi kasus ini, penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, sekaligus menjadi acuan dan pembandingan dalam penyusunan studi kasus ini. Melalui kajian tersebut, penulis dapat melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan Analisis Koordinasi *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Fahira Hotel Syariah Padang disajikan pada Tabel 2.1.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

| N<br>o | Nama<br>Peneli<br>ti                                           | Judul<br>Penelitian                                                                                                                                                         | Metode     | Hasil<br>Penelitian                                                                                                                                                                                                 | Persamaan dan<br>Perbedaan                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Ravita<br>Sari &<br>Enik<br>Rahayu<br>(2025)                   | Analisis<br>Komunikasi<br>Antar<br>Departemen<br><i>Front Office</i><br>dan<br><i>Housekeeping</i><br>di Sapphire<br>Boutique<br>Hotel Kudus                                | Kualitatif | Komunikasi<br><i>Front Office</i><br>dan<br><i>Housekeeping</i><br>sudah cukup<br>efektif, tetapi<br>masih ada<br>kendala<br>keterlambatan<br>informasi<br>karena belum<br>tersedia SOP<br>komunikasi<br>yang baku. | Sama-sama<br>membahas<br>koordinasi <i>Front<br/>Office</i> dan<br><i>Housekeeping</i><br>dengan metode<br>kualitatif.<br>Bedanya, peneliti<br>an ini dilakukan<br>di Fahira Hotel<br>Syariah Padang. |
| 2.     | Fiki<br>Ataya<br>&<br>Cahaya<br>Agung<br>Mulya<br>na<br>(2026) | Analisis<br>Pengorganisasian<br>Tim <i>Front<br/>Office</i> dan<br><i>Housekeeping</i><br>terhadap<br>Efisiensi<br>Operasional<br>di Campago<br>Resort Hotel<br>Bukittinggi | Kualitatif | Pengorganisasian<br>tim sudah<br>berjalan baik,<br>namun<br>koordinasi dan<br>penerapan SOP<br>belum konsisten<br>sehingga masih<br>terjadi<br>miskomunikasi.                                                       | Sama-sama<br>membahas <i>Front<br/>Office</i> dan<br><i>Housekeeping</i><br>dengan metode<br>kualitatif.<br>Bedanya,<br>penelitian ini<br>berfokus pada<br>koordinasi di<br>Fahira Hotel              |



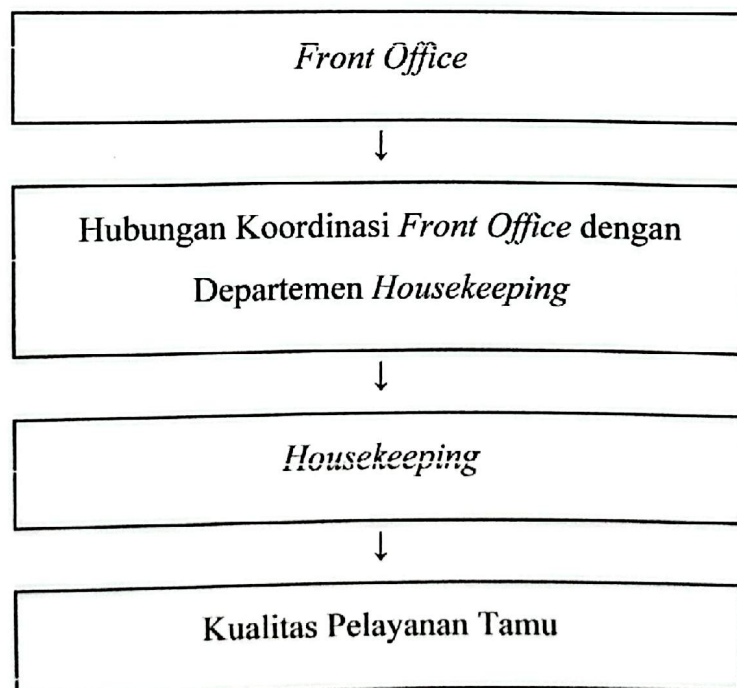
|    |                                                                             |                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                             |                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                                  | Syariah Padang, bukan efisiensi operasional.                                                                                                                                                                    |
| 3. | Farisa Rahma Ayu, Navy Aprilia Putri, Amelia Dama yanti Wibowo, dkk. (2025) | Evaluasi Kinerja <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> di Hotel New Surya Banyuwangi                                                    | Kualitatif | Kinerja <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> sudah cukup baik, tetapi masih ditemukan kendala koordinasi dan informasi status kamar saat okupansi tinggi. | Sama-sama membahas koordinasi <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> secara kualitatif. Bedanya, penelitian ini dilakukan di Fahira Hotel Syariah Padang dengan fokus pada kendala dan upaya mengatasinya. |
| 4. | Leonardo Christianto Manuama, dkk. (2025)                                   | Persepsi Karyawan terhadap Peranan Supervisor <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> dalam Pengawasan Cara Kerja di Hotel Infinity8 Bali | Kualitatif | Supervisor <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> sudah menjalankan peran pengawasan dengan cukup baik, meskipun peran sebagai inovator belum optimal.      | Sama-sama membahas <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> serta pentingnya koordinasi. Bedanya, penelitian ini fokus pada analisis koordinasi di Fahira Hotel Syariah Padang, bukan peran supervisor.      |

Sumber: Penulis, 2026

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan studi kasus. Kerangka pemikiran ini disusun berdasarkan teori mengenai *Front Office*, *Housekeeping*, hubungan koordinasi antara *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping*, serta kualitas pelayanan. Dalam operasional hotel, *Front Office* dan *Housekeeping* merupakan dua departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Hubungan koordinasi yang baik antara kedua departemen tersebut sangat diperlukan agar proses operasional hotel dapat berjalan secara efektif, terutama dalam penyampaian informasi mengenai status kamar, permintaan khusus tamu, penanganan keluhan, serta pelayanan selama tamu menginap. Dengan koordinasi yang efektif, kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis.2026



## BAB III

### METODE STUDI KASUS

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Fadli (2021), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Oleh karena itu, metode ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai analisis koordinasi *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek penelitian, yaitu Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang. Menurut Assyakurrohim, Ikhrum, Sirodj, dan Afgani (2022), studi kasus merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk menggali suatu fenomena tertentu secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif dan rinci mengenai objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai analisis koordinasi *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Penelitian ini dilaksanakan di Fahira Hotel Syariah Padang yang beralamat di Jl. Ujung Gurun No. 69, Kelurahan Ujung Gurun, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan tempat pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), sehingga penulis dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap

penerapan standar pelayanan pada Departemen *Front Office* dalam mendukung implementasi konsep halal *hospitality*.

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), yaitu mulai 15 Januari 2026 sampai dengan 15 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penerapan standar pelayanan *Front Office* dalam mendukung implementasi konsep halal *hospitality* di Fahira Hotel Syariah Padang.

### 3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

#### A. Gambaran Umum Fahira Hotel Syariah Padang



Gambar 3.1 Gedung Fahira Hotel Syariah Padang

Sumber Hotel.com,2026

Fahira Hotel Syariah Padang merupakan hotel berbintang dua yang berada di bawah naungan Fahira Hotel Bukittinggi. Hotel ini mulai beroperasi pada 3 April 2025 dengan mengusung konsep halal *hospitality*. Konsep tersebut tercermin melalui *tagline* "*With Sharia, Feeling Homey and Comfy*", yang menggambarkan komitmen hotel dalam memberikan pelayanan yang nyaman, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Fahira Hotel Syariah Padang memiliki gedung lima lantai dengan total 33 yang terdiri atas *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Grand Deluxe Room*, dan *Fahira Japandi Suites*. Salah satu ciri khas hotel ini adalah *Fahira Japandi Suites*, yaitu tipe kamar yang mengusung konsep Japandi dengan desain



menyerupai apartemen, sehingga memberikan suasana menginap yang lebih nyaman, luas, dan berbeda dibandingkan tipe kamar lainnya.

Selain menyediakan berbagai tipe kamar, Fahira Hotel Syariah Padang juga dilengkapi fasilitas pendukung, seperti restoran, *room service*, musala, area parkir, dan layanan resepsionis 24 jam untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap.

## **B. Visi dan Misi Fahira Hotel Syariah Padang**

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Fahira Hotel Syariah Padang berpedoman pada visi dan misi sebagai arah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamu. Adapun visi dan misi Fahira Hotel Syariah Padang adalah sebagai berikut:

### **a) Visi**

Menjadi hotel syariah bintang dua pilihan utama di Sumatera Barat yang menghadirkan kenyamanan, keramahan, dan ketenangan berlandaskan nilai-nilai syariah. Mewujudkan pengalaman menginap yang bersahaja namun berkesan, menjadi kebanggaan bagi tamu, karyawan, dan masyarakat.

### **b) Misi**

1. Memberikan pelayanan ramah, tulus, dan profesional sesuai prinsip syariah kepada setiap tamu.
2. Menyediakan fasilitas yang nyaman, bersih, dan fungsional untuk mendukung kebutuhan tamu bisnis, keluarga, dan wisatawan.
3. Mengedepankan inovasi sederhana dalam pelayanan untuk menciptakan pengalaman menginap yang efisien dan berkesan.
4. Berperan aktif dalam kontribusi sosial dan pemberdayaan masyarakat sekitar sebagai bagian dari tanggung jawab hotel syariah.
5. Menanamkan budaya kerja yang harmonis, jujur, dan penuh semangat di seluruh lini operasional.

### C. Fasilitas Fahira Hotel Syariah Padang

Fahira Hotel Syariah Padang menyediakan berbagai fasilitas penunjang untuk menunjang kenyamanan tamu, antara lain:

#### a) Room

Tabel 3.1 Jenis kamar pada Fahira Hotel Syariah Padang

| <b>Tipe Kamar</b>     | <b>Ukuran</b> | <b>Total Kamar</b> |
|-----------------------|---------------|--------------------|
| <i>Superior</i>       | 24 m2         | 15                 |
| <i>Deluxe</i>         | 28 m2         | 7                  |
| <i>Grand Deluxe</i>   | 30 m2         | 10                 |
| <i>Japandi Suites</i> | 63 m2         | 1                  |
| <b>Jumlah Kamar</b>   |               | <b>33</b>          |

Sumber: WhatsApp Fahira Hotel Syariah Padang, 2026

Tabel 3.2 ipe dan Harga Kamar Fahira Hotel Syariah Padang

| <b>No.</b> | <b>Tipe kamar</b>        | <b>Fasilitas</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Rate</b> | <b>View</b> |
|------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1.         | <i>Superior Room</i>     | <i>King koil bed, Prayer mat(sajadah) and al-quran, AC, Smart tv, Working chair, Wi-fi, Bathroom with hot and cold water, coffee and tea, complimentary mineral water</i>                                                                         | Rp. 500.000 | City View   |
| 2.         | <i>Deluxe Room</i>       | <i>King koil bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, smart tv, working desk and chair, cozy coffee table and chair, wi-fi, bathroom with hot and cold shower in a modern design, complimentary mineral water, coffee and tea making facilities</i> | Rp. 650.000 | City View   |
| 3.         | <i>Grand Deluxe Room</i> | <i>King koil bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, smart tv, working desk and chair, cozy coffee table and chair, wi-fi, bathroom with hot and cold shower in a modern design, complimentary mineral</i>                                         | Rp. 750.000 | Sea View    |



|    |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |          |
|----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
|    |                              | <i>water, coffee and tea making facilities, cozy sofa bed</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |          |
| 4. | <i>Fahira Japandi Suites</i> | <i>King koil king-size bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, air conditioner in living room and bedroom, spacious furnished living room, tv in both living room and bedroom, tatami-style area with tea set, two-door refrigerator, electric stove with basic cooking utensils, drinking water dispenser, kitchen sink, bathtub and shower with hot and cold water, wardrobe</i> | Rp. 1.250.000 | Sea View |

Sumber: WhatsApp Fahira Hotel Syariah Padang,2026

#### **b) Fasilitas Lainnya**

##### **1. Musholla**

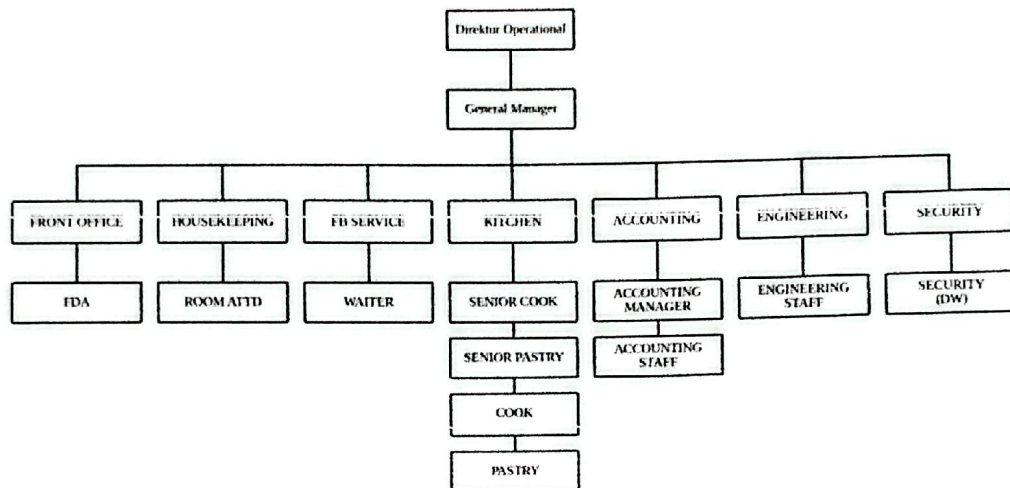
Musala merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Fahira Hotel Syariah Padang untuk memenuhi kebutuhan ibadah tamu. Musala terletak di lantai dasar, tepatnya di area *lobby*, sehingga mudah diakses oleh tamu. Fasilitas ini dilengkapi dengan perlengkapan salat, seperti sajadah dan mukena, untuk menunjang kenyamanan tamu dalam beribadah selama menginap.

##### **2. Parkir Area**

Parkir Area merupakan fasilitas yang disediakan oleh Fahira Hotel Syariah Padang bagi tamu yang menggunakan kendaraan pribadi. Area parkir terletak di bagian depan hotel dengan kapasitas yang memadai untuk kendaraan roda dua maupun roda empat, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu selama berkunjung maupun menginap.

#### D. Struktur Organisasi

Struktur perusahaan merupakan susunan organisasi yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antarbagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi di Fahira Hotel Syariah Padang disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel sehingga setiap departemen dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi,2026

Sumber: General Manager Fahira Hotel Syariah Padang

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap jabatan dalam struktur organisasi Fahira Hotel Syariah Padang adalah sebagai berikut:

##### 1. Direktur Operasional

Bertanggung jawab menetapkan kebijakan operasional serta mengawasi jalannya kegiatan hotel secara keseluruhan.

##### 2. General Manager

Bertanggung jawab memimpin, mengoordinasikan, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional hotel agar berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

##### 3. Front Office

###### a) Front Desk Agent (FDA)

Bertugas melayani tamu di area resepsionis, mengelola administrasi tamu, serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama menginap.



#### 4. *Housekeeping*

##### a) *Room Attendant*

Bertugas membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kamar agar siap digunakan oleh tamu.

#### 5. *Food and Beverage Service*

##### a) *Waiter*

Bertugas melayani tamu, menyajikan makanan dan minuman, serta memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

#### 6. *Kitchen*

##### a) *Senior Cook*

Bertugas mengawasi proses pengolahan makanan serta mengoordinasikan kegiatan operasional dapur.

##### b) *Senior Pastry*

Bertugas mengawasi pembuatan berbagai produk *pastry* dan *bakery*.

##### c) *Cook*

Bertugas mengolah dan menyiapkan makanan sesuai dengan standar operasional hotel.

##### d) *Pastry*

Bertugas membuat dan menyiapkan berbagai produk *pastry* dan hidangan penutup.

#### 7. *Accounting Manager*

Bertanggung jawab mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan administrasi serta keuangan hotel, termasuk penyusunan laporan keuangan.

##### a) *Accounting Staff*

Bertugas melakukan pencatatan transaksi keuangan, mengelola administrasi keuangan, serta membantu penyusunan laporan keuangan hotel.

#### 8. *Engineering*

Bertanggung jawab melakukan perawatan dan perbaikan fasilitas serta peralatan hotel.

#### 9. *Engineering Staff*

Bertugas melaksanakan pemeriksaan, pemeliharaan, dan perbaikan fasilitas hotel agar tetap berfungsi dengan baik.

#### 10. Security

##### a) *Security (Daily Worker)*

Bertugas membantu pelaksanaan pengamanan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

### 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping* Fahira Hotel Syariah Padang, khususnya *Front Desk Agent (FDA)* dan *Room Attendant/Housekeeping Staff* yang bertugas dalam proses koordinasi pelayanan tamu. Kedua pihak ini dipilih sebagai subjek karena memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran alur informasi dan kerja sama operasional, mulai dari proses *check-in*, penanganan kamar tamu, hingga proses *check-out*.

Objek dalam studi kasus ini adalah koordinasi antara Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang. Objek penelitian meliputi bentuk komunikasi dan koordinasi kerja antar kedua departemen, kendala yang dihadapi dalam proses koordinasi, serta dampak koordinasi tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diterima tamu selama menginap.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2022), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan ketiga teknik tersebut.



Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses koordinasi kerja antara Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Azzahra dan Asshofi (2024), yang menunjukkan bahwa efektivitas kerja sama kedua departemen dapat digali melalui observasi langsung.

Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan *Front Desk Agent (FDA)*, *Housekeeping Staff*, dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai komunikasi, kendala, serta upaya koordinasi antar kedua departemen. Hal ini sejalan dengan Anggraini dan Kurniawan (2025), yang menyatakan bahwa *Front Office* berperan sebagai pusat koordinasi dengan departemen lain dalam menciptakan kepuasan tamu.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa SOP, foto kegiatan, log komunikasi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2022), analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis untuk mengetahui bentuk koordinasi antara Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping*, kendala yang dihadapi dalam proses koordinasi tersebut, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

Hal ini penting mengingat temuan Ariana et al., (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu, sehingga koordinasi yang efektif antara *Front Office* dan *Housekeeping* menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan hotel secara keseluruhan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kasus

Fahira Hotel Syariah Padang menjalankan operasional pelayanan tamu dengan mengedepankan komunikasi antar departemen yang ringkas dan cepat. Manajemen mempertahankan struktur organisasi yang ramping agar arus informasi berjalan lebih efektif, terutama antara *Front Office* dan *Housekeeping*.

Pembagian peran kedua departemen cukup jelas. *Front Office* berfungsi sebagai pusat informasi yang menampung kebutuhan tamu, sedangkan *Housekeeping* memastikan kesiapan kamar. *Front Office* tidak menjual kamar sebelum menerima konfirmasi status *vacant clean (VC)* dari *Housekeeping*, sedangkan *Housekeeping* memperoleh informasi dari *Front Office* mengenai permintaan khusus tamu.

Koordinasi harian dilakukan melalui *Handy Talkie (HT)* untuk komunikasi cepat dan grup *WhatsApp* untuk informasi yang perlu didokumentasikan. Seluruh staf juga menggunakan istilah kerja yang sama, seperti *VD (Vacant Dirty)*, *VC (Vacant Clean)*, *OC (Occupied Clean)*, *OD (Occupied Dirty)*, *PMR (Please Make Up Room)*, dan *DND (Do Not Disturb)*, agar komunikasi berjalan efektif.

#### 4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, yaitu *General Manager*, staf *Front Office*, dan *Housekeeping Room Attendant*, ditemukan beberapa hal yang cukup konsisten muncul dari ketiganya, meskipun disampaikan dari sudut pandang yang berbeda-beda.

Pemilihan ketiga informan tersebut didasarkan pada teknik *purposive sampling*, yaitu dengan mempertimbangkan posisi dan keterlibatan langsung masing-masing pihak dalam proses koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*. *General Manager* dipilih karena memiliki wewenang dalam menetapkan kebijakan serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan koordinasi secara keseluruhan. Staf *Front Office* dipilih karena terlibat langsung dalam penyampaian informasi kebutuhan tamu kepada



*Housekeeping*, sedangkan *Housekeeping Room Attendant* dipilih karena bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan kesiapan kamar dan penerimaan informasi dari *Front Office*. Dengan demikian, ketiga informan ini dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan koordinasi dari sisi kebijakan, pelaksana lapangan *Front Office*, maupun pelaksana lapangan *Housekeeping*.

**a. Kebijakan dan Pelaksanaan Koordinasi**

*General Manager* menjelaskan bahwa kebijakan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* didasarkan pada prinsip satu ritme kerja, yaitu kedua departemen harus bergerak selaras, terutama saat *check-in* dan *check-out*. Pengawasan lebih diarahkan pada kecepatan dan ketepatan komunikasi antara kedua departemen.

Dari sisi *Front Office*, koordinasi dilakukan melalui pembaruan status kamar, pemasangan *extra bed*, penyediaan *amenities*, dekorasi kamar, *room move*, hingga penanganan keluhan tamu. Informan menekankan bahwa kecepatan respons dan kejelasan instruksi sangat menentukan penyelesaian masalah.

Sementara itu, dari sisi *Housekeeping*, koordinasi berpusat pada informasi status kamar serta permintaan tamu yang diteruskan oleh *Front Office* untuk segera ditindaklanjuti.

**b. Kendala Koordinasi yang Ditemukan**

Ketiga informan secara konsisten menyampaikan kendala yang serupa dalam pelaksanaan koordinasi sehari-hari, yaitu sebagai berikut.

- a. Pembaruan status kamar pada sistem yang kerap terlambat, sehingga data yang tercatat berbeda dengan kondisi kamar yang sebenarnya.
- b. Komunikasi antara kedua departemen yang belum sepenuhnya berjalan lancar, terutama saat volume pekerjaan sedang tinggi.
- c. Permintaan tamu yang bersifat mendadak sehingga membutuhkan penanganan cepat di luar alur kerja yang biasa.
- d. Keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk atau periode *peak season*.
- e. Data pada sistem reservasi yang tidak selalu sesuai dengan kondisi aktual kamar di lapangan.

*Housekeeping Room Attendant* menambahkan bahwa penyebab utama kendala tersebut adalah tingginya tingkat hunian hotel pada periode ramai, sehingga kecepatan pekerjaan fisik membersihkan dan memeriksa kamar sering tertinggal dari kecepatan yang dibutuhkan untuk memperbarui informasi ke dalam sistem.

**c. Proses Tindak Lanjut (*Follow Up*)**

Apabila terjadi kendala yang berdampak pada keluhan tamu, *General Manager* menerapkan prinsip menangani tamu terlebih dahulu sebelum melakukan evaluasi internal. Evaluasi dilakukan secara objektif dengan fokus pada perbaikan proses, kemudian hasilnya disampaikan kepada seluruh staf sebagai pembelajaran bersama.

*Front Office* menindaklanjuti kendala dengan berkoordinasi dengan *Housekeeping*, memberikan informasi kepada tamu, serta menawarkan solusi apabila diperlukan. Sebelum kamar diserahkan, *Front Office* juga melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kesiapan kamar.

*Housekeeping* menindaklanjuti permintaan dengan mendahulukan keluhan tamu yang sedang menginap, kemudian menyelesaikan kesiapan kamar sebelum menginformasikan status kamar kepada *Front Office*.

**d. Faktor Keberhasilan dan Dampak terhadap Kualitas Pelayanan**

Terkait faktor yang paling menentukan keberhasilan koordinasi, *General Manager* menyebutkan tiga hal utama, yaitu komunikasi yang jujur dan cepat tanpa distorsi informasi, kedisiplinan dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP), serta rasa memiliki dan tanggung jawab dari masing-masing staf terhadap pekerjaannya.

*Front Office* dan *Housekeeping* sama-sama menyampaikan bahwa apabila tindak lanjut berjalan optimal, pelayanan menjadi lebih cepat, keluhan tamu terselesaikan dengan baik, dan kepuasan tamu tetap terjaga. Sebaliknya, apabila tindak lanjut tidak berjalan optimal, tamu harus menunggu lebih lama, keluhan tidak segera terselesaikan, kepuasan tamu menurun, dan berpotensi menimbulkan ulasan negatif yang dapat merugikan citra hotel



#### 4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan di atas, permasalahan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang dapat ditinjau dari tiga aspek, yaitu informasi, beban kerja, dan konsistensi standar.

- a. Aspek informasi, keterlambatan pembaruan status kamar dan perbedaan data antara sistem dengan kondisi lapangan sering memicu miskomunikasi karena *Front Office* bekerja berdasarkan data sistem, sedangkan *Housekeeping* berdasarkan kondisi nyata di lapangan.
- b. Aspek beban kerja, keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk meningkatkan risiko keterlambatan komunikasi sehingga penyelesaian kamar dan pembaruan status sistem tidak selalu berjalan bersamaan.
- c. Aspek konsistensi standar, meskipun SOP dan kode kerja telah dipahami, penerapannya masih bergantung pada kedisiplinan staf sehingga kelancaran koordinasi ditentukan oleh konsistensi pelaksanaannya setiap hari.

#### 4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

*Front Office* dan *Housekeeping* merupakan dua departemen yang saling melengkapi dalam operasional hotel. *Front Office* berperan sebagai bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu sehingga kualitas komunikasi dan pelayanannya sangat memengaruhi kepuasan tamu, sebagaimana dikemukakan oleh Yosep dan Syaiful (2023). Peran *Front Office* sebagai pusat informasi juga sejalan dengan Wulanda et al. (2023) yang mengacu pada Abbott, Peter, dan Lewry (2004). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa *Front Office* menjadi titik masuk seluruh kebutuhan tamu sebelum diteruskan kepada *Housekeeping*.

Di sisi lain, peran *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar sebagaimana dijelaskan oleh Kusdharyanto dan Nugroho (2025) juga terlihat pada penerapan SOP status kamar serta penyediaan amenities dan permintaan khusus tamu. Kusdharyanto dan Nugroho (2025) juga menegaskan bahwa koordinasi dengan *Front Office* menjadi kunci dalam menjaga kepuasan tamu.

Hubungan koordinasi kedua departemen ini sejalan dengan Putri et al. (2025) yang menyatakan bahwa koordinasi efektif mendukung kelancaran *check-in*, *check-out*, kesiapan kamar, dan pemenuhan kebutuhan tamu. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketika informasi status kamar berjalan lancar, pelayanan berlangsung lebih cepat, sedangkan keterlambatan informasi berdampak pada waktu tunggu dan potensi komplain tamu.

Hasil wawancara juga menguatkan pendapat Akakip, Ariwijaya, dan Milang (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan cerminan dari kelancaran koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ravita Sari dan Enik Rahayu (2025) yang menemukan kendala keterlambatan informasi dan minimnya SOP komunikasi, serta penelitian Fiki Ataya dan Cahya Agung Mulyana (2026) yang menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada konsistensi penerapan SOP di lapangan.

Selain itu, Farisa Rahma Ayu, Navy Aprilia Putri, Amelia Damayanti Wibowo, dkk. (2025) menemukan kendala berupa ketidaksesuaian informasi status kamar dan keterlambatan pelayanan saat tingkat hunian tinggi. Sementara itu, Leonardo Christian Manusama et al. (2025) menunjukkan bahwa pengawasan supervisor berperan penting dalam evaluasi dan perbaikan proses, yang juga terlihat pada cara *General Manager* Fahira Hotel Syariah Padang menangani setiap permasalahan.

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa permasalahan koordinasi *Front Office* dan *Housekeeping*, terutama keterlambatan informasi status kamar dan konsistensi penerapan SOP, merupakan tantangan yang umum di industri perhotelan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang disusun diharapkan dapat bermanfaat bagi Fahira Hotel Syariah Padang maupun hotel lain yang menghadapi permasalahan serupa.



#### 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, berikut beberapa langkah perbaikan yang dapat diterapkan agar koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang dapat berjalan lebih baik.

- a. Menerapkan pembaruan status kamar secara *real-time* pada sistem, sehingga jeda antara kondisi kamar yang sebenarnya dengan data yang tercatat dapat diminimalkan.
- b. Melaksanakan *briefing* singkat sebelum operasional harian dimulai, agar *Front Office* dan *Housekeeping* memiliki pemahaman yang sama, terutama menjelang jam sibuk *check-in* dan *check-out*.
- c. Menyusun skala prioritas yang jelas untuk jam sibuk atau *peak season*, dengan mendahulukan penanganan keluhan tamu yang sedang menginap.
- d. Mengoptimalkan penggunaan *Handy Talkie* untuk instruksi yang bersifat mendesak, serta grup WhatsApp untuk informasi yang perlu didokumentasikan secara lebih rinci.
- e. Mengadakan pelatihan dan evaluasi berkala mengenai SOP pelayanan dan komunikasi antar departemen, agar kedisiplinan staf tetap konsisten dalam jangka panjang.
- f. Mempertahankan budaya evaluasi yang berorientasi pada perbaikan proses, bukan pada pencarian kesalahan individu, sebagaimana telah diterapkan oleh manajemen Fahira Hotel Syariah Padang.

Apabila langkah-langkah tersebut diterapkan secara konsisten, koordinasi diharapkan dapat semakin solid, sehingga kualitas pelayanan yang diterima tamu di Fahira Hotel Syariah Padang dapat terus ditingkatkan.

#### 4.6 Hasil Perbaikan

Penerapan langkah-langkah perbaikan tersebut diharapkan membawa hasil yang konkret terhadap koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang. Perlu digarisbawahi bahwa hasil berikut masih bersifat proyeksi atau harapan berdasarkan analisis penulis, dengan rincian sebagai berikut.

- a. Pembaruan status kamar secara *real-time* diharapkan memperkecil jeda antara kondisi kamar sebenarnya dengan data yang tercatat, sehingga *Front*

*Office* bisa langsung menjual kamar tanpa perlu konfirmasi berulang ke *Housekeeping*.

- b. *Briefing* singkat sebelum operasional harian diharapkan membuat *Front Office* dan *Housekeeping* punya pemahaman yang sama sejak awal *shift*, sehingga potensi salah komunikasi di jam-jam sibuk bisa ditekan.
- c. Skala prioritas yang jelas di jam sibuk maupun *peak season* diharapkan mempercepat penanganan keluhan tamu yang sedang menginap, sehingga tamu tidak perlu menunggu lama dan risiko komplain berkepanjangan bisa dikurangi.
- d. Optimalisasi penggunaan *Handy Talkie* dan grup *WhatsApp* diharapkan membuat arus informasi antar dua departemen menjadi lebih cepat, jelas, dan mudah ditelusuri kalau suatu saat perlu dievaluasi kembali.
- e. Pelatihan dan evaluasi berkala mengenai SOP diharapkan menjaga kedisiplinan staf tetap konsisten dalam jangka panjang, tidak hanya pada saat sedang diawasi.
- f. Budaya evaluasi yang berorientasi pada perbaikan proses diharapkan mendorong staf lebih terbuka melaporkan kendala di lapangan, sehingga masalah bisa lebih cepat ketahuan dan ditangani sebelum berdampak lebih jauh ke pelayanan tamu.

Secara keseluruhan, apabila seluruh solusi ini diterapkan secara konsisten dan didukung komitmen bersama antara manajemen, *Front Office*, dan *Housekeeping*, penulis berharap koordinasi kedua departemen di Fahira Hotel Syariah Padang bisa semakin solid, sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan tamu terus meningkat dan tetap sejalan dengan konsep halal hospitality yang menjadi ciri khas hotel ini.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan, koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Fahira Hotel Syariah Padang telah berjalan cukup baik dengan dukungan pembagian tugas yang jelas serta penggunaan *Handy Talkie*, grup *WhatsApp*, dan istilah kerja yang seragam. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan pembaruan status kamar, komunikasi saat jam sibuk, keterbatasan staf pada *peak season*, serta perbedaan data sistem dengan kondisi kamar.

Dalam mengatasi kendala tersebut, hotel mengutamakan penyelesaian kebutuhan tamu terlebih dahulu, kemudian melakukan evaluasi untuk memperbaiki proses kerja. Secara keseluruhan, komunikasi yang cepat, kedisiplinan menjalankan SOP, dan kerja sama yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping* menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Meningkatkan pembaruan status kamar secara *real-time* agar sesuai dengan kondisi kamar yang sebenarnya.
2. Melaksanakan *briefing* singkat sebelum operasional, terutama pada jam sibuk *check-in* dan *check-out*, untuk menyamakan informasi antar bagian.
3. Mengoptimalkan koordinasi dan penerapan SOP melalui pelatihan serta evaluasi berkala agar pelayanan tetap konsisten.
4. Mempertahankan budaya evaluasi yang berfokus pada perbaikan proses kerja sehingga koordinasi antardepartemen semakin efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. S., & Ermawati, K. C. (2026). Peran Strategis Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Arte Hotel Malioboro. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 9(2), 46-56. Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Akakip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 485–500.
- Anggraini, F. D., & Kurniawan, F. (2025). Eksplorasi Peran Front Office dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Tamu di Hotel The Manohara Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 8(2), 42–51.
- Ariana, I. K., Muliadisa, I. K., & Suwintari, I. G. A. E. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Sudamala Resort Sanur. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(8).
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Ataya, F., & Mulyana, C. A. (2026). Analisis Pengorganisasian Tim Front Office Dan Housekeeping Terhadap Efisiensi Operasional di Campago Resort Hotel Bukittinggi. *Muamalah Insights: Journal of Islamic Entrepreneurship and Management*, 1(1), 10-22.
- Azzahra, M. S., & Asshofi, I. U. A. (2024). Study of the cooperation relationship between the front office and housekeeping departments through communication at Hotel Tentrem Semarang. *Journal of Gastro Tourism*, 2(2), 75–92.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Manusama, L. C., Ariani, N. M., & Sulistyawati, A. S. (2025). Persepsi karyawan terhadap peranan supervisor front office dan housekeeping dalam pengawasan cara kerja di hotel infinity8 bali. *Jurnal Kepariwisata dan*



- Hospitalitas, 9(1), 137-155. Nugroho, A., & Kusdharyanto, H. (2025). Peranan Housekeeping Department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Hotel Platinum Surabaya. *JPP: Jurnal Pendidikan dan Perhotelan*, 5(2), 117–124.
- Nur, A. R. (2025). *Peran komunikasi antar departemen FO-HK dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Mangkuluhur Artotel Suites*. (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Putri, N. A., Wibowo, A. D., Putri, N. A., Aulia, N., Amanda, E., Syahrani, T. D., ... & Suharto, B. (2025). Evaluasi Kinerja Front Office dan Housekeeping di Hotel New Surya Banyuwangi. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 371-380.
- Sari, R., & Rahayu, E. (2025). Analisis Komunikasi Antar Departemen Front Office dan Housekeeping di Sapphire Boutique Hotel Kudus. *Media Bina Ilmiah*, 19(10), 5987-5994.
- Suyamto. (2025). *Housekeeping for hotels*. Get Press Indonesia.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

#### Analisis Koordinasi *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Fahira Hotel Syariah Padang

Hari/Tanggal : Rabu/15 Juli 2026

Waktu : 14.30

Tempat : Fahira Hotel Syariah Padang

#### Identitas Responden :

1. General Manager : Ega Endeska Putra
2. Front Office : Fajar Iswandi
3. Housekeeping : Arif

#### Responden 1 (*General Manager*)

Nama : Ega Endeska Putra

Jabatan : *General Manager*

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                    | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Bagaimana kebijakan yang diterapkan manajemen dalam mengatur koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan sesuai dengan standar operasional hotel? | Di Fahira, kami menggunakan struktur organisasi yang ramping, tujuannya agar semua komunikasi yang terjadi di seluruh departemen bisa tercapai dengan ringkas, cepat, dan jelas, tanpa harus melewati banyak jenjang jabatan terlebih dahulu. <i>Front Office</i> di sini berperan sebagai pusat informasi, sedangkan <i>Housekeeping</i> berperan sebagai eksekutor kesiapan kamar. <i>Front Office</i> tidak boleh menjual kamar kalau belum ada informasi kamar sudah <i>ready</i> untuk <i>check-in</i> dari <i>Housekeeping</i> ( <i>status Vacant Clean</i> ), sebaliknya <i>Housekeeping</i> juga harus tahu apabila ada permintaan khusus tentang <i>extra bed</i> , dekorasi, <i>early check-in</i> , atau permintaan khusus lain dari tamu. Intinya kedua tim harus satu ritme dalam menjalankan operasional hotel. |
| 2. | Berdasarkan hasil pengawasan dan evaluasi manajemen, bagaimana pelaksanaan koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> dalam mendukung kualitas                                             | Kalau secara harian, operasional kita secara keseluruhan sudah baik untuk komunikasi dan koordinasinya. Tapi namanya operasional hotel, tantangan pasti selalu ada, apalagi di jam-jam <i>check-in</i> ataupun <i>check-out</i> . Sejauh ini masing-masing tim sudah paham bahwa mereka saling membutuhkan komunikasi yang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|    |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | pelayanan tamu?                                                                                                                                                                                          | baik dan benar kamar yang sudah bersih dan selesai dikerjakan <i>Housekeeping</i> juga percuma kalau <i>Front Office</i> tidak tahu atau tidak diberi update mengenai status kamar tersebut, dan tamu juga tidak akan senang jika <i>Front Office</i> memberi info kamar sudah bersih ternyata sampai di kamar masih berantakan. Jadi pengawasan saya lebih ke arah kecepatan dan ketepatan komunikasi antara kedua departemen ini.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Apabila ditemukan kendala koordinasi yang berdampak terhadap pelayanan tamu, bagaimana mekanisme evaluasi dan tindak lanjut yang diterapkan oleh manajemen untuk mengatasinya?                           | Langkah pertama, urus dulu tamu sampai selesai, sampai tamu puas, tidak ada cerita berdebat di depan tamu. Setelah semua beres, baru staf dari <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> dipanggil dan dievaluasi secara jelas atas masalah yang terjadi. Biasanya kami urut dulu kronologinya, lalu bisa dinilai apakah ini masalah komunikasi yang kurang baik atau ada masalah teknis lainnya. Dalam evaluasi masalah, kami tidak fokus ke siapa yang salah, tapi bagaimana agar kasus yang terjadi tidak terulang lagi ke depannya. Kasus yang terjadi juga akan diinfokan di grup agar staf yang tidak tahu atau tidak in-charge juga mengetahui masalah yang terjadi dan langkah antisipasi ke depannya. |
| 4. | Menurut Bapak/Ibu, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> dalam memberikan pelayanan kepada tamu?                            | Pertama, komunikasi yang jujur, apa adanya tanpa filter, dan cepat. Kedua, disiplin dalam menjalankan SOP. Ketiga, rasa memiliki dan rasa tanggung jawab masing-masing staf operasional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Strategi atau kebijakan apa yang menjadi prioritas manajemen untuk meningkatkan koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> sehingga kualitas pelayanan tamu dapat terus ditingkatkan? | Strategi kami ke depannya tetap pada komunikasi yang simpel, jelas, dan tidak terlalu banyak birokrasi, tetapi efisien dan eksekusinya tajam. Sedangkan tujuan kami jelas, yaitu kepuasan tamu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



**Responden 2 (Front Office)****Nama:** Fajar Iswandi**Jabatan:** Front Office

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dalam pelaksanaan pelayanan tamu, <i>Front Office</i> melakukan koordinasi dengan <i>Housekeeping</i> pada berbagai kegiatan operasional, seperti kesiapan kamar sebelum <i>check-in</i> , pembaruan status kamar, pemasangan <i>extra bed</i> , penyediaan <i>amenities</i> , dekorasi kamar, perpindahan kamar ( <i>room move</i> ), penanganan keluhan tamu terkait kamar, serta kebutuhan operasional lainnya. Berdasarkan pengalaman Saudara, bagaimana pelaksanaan koordinasi pada masing-masing kegiatan operasional tersebut? | Dalam pelaksanaannya, komunikasi dilakukan melalui <i>Handy Talkie</i> (HT) atau melalui WhatsApp. Untuk informasi atau instruksi yang singkat, jelas, dan perlu tindakan cepat biasanya menggunakan HT, sedangkan untuk informasi yang lebih panjang dan perlu didetailkan secara jelas, biasanya dikomunikasikan secara tertulis melalui grup WhatsApp antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> . Dalam praktiknya, semua staf juga harus paham dengan istilah atau kode yang digunakan dalam operasional sehari-hari, seperti kode status kamar, <i>PMR</i> , <i>DND</i> , dan lain-lain, agar komunikasi yang terjadi cepat dan efektif. |
| 2. | Berdasarkan kegiatan operasional yang telah dijelaskan tersebut, kendala apa saja yang masih sering terjadi dalam koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> ? Apa yang menjadi penyebab dari masing-masing kendala tersebut?                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Beberapa kendala yang masih sering terjadi antara lain keterlambatan informasi mengenai status kamar, komunikasi yang kurang efektif antar departemen, permintaan tamu yang mendadak sehingga membutuhkan penanganan cepat, keterbatasan jumlah staf pada jam-jam sibuk ( <i>peak season</i> ), serta perbedaan data antara sistem dengan kondisi kamar sebenarnya. Penyebab kendala tersebut antara lain kurangnya komunikasi, keterlambatan pembaruan status kamar di sistem, tingginya tingkat okupansi hotel, serta banyaknya permintaan tamu yang datang secara bersamaan.                                                                        |
| 3. | Bagaimana proses tindak lanjut ( <i>follow up</i> ) yang dilakukan oleh <i>Front Office</i> bersama <i>Housekeeping</i> ketika terjadi kendala pada kegiatan operasional tersebut agar pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Apabila terjadi kendala, <i>Front Office</i> segera berkoordinasi dengan <i>Housekeeping</i> untuk memastikan penyelesaian masalah. <i>Front Office</i> melakukan <i>follow up</i> secara berkala mengenai progres pekerjaan, memberikan informasi terbaru kepada tamu, dan mencari solusi alternatif apabila diperlukan, seperti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|    |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | kepada tamu tetap berjalan sesuai standar operasional hotel?                                                                                                                                                            | menawarkan kamar lain ( <i>room move</i> ) atau memberikan estimasi waktu penyelesaian. Setelah pekerjaan selesai, <i>Front Office</i> memastikan kembali bahwa kamar telah siap dan sesuai standar sebelum diserahkan kepada tamu.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. | Bagaimana dampak pelaksanaan tindak lanjut tersebut terhadap kualitas pelayanan tamu? Mohon jelaskan perbedaan kondisi ketika tindak lanjut berjalan dengan baik dan ketika tidak berjalan secara optimal.              | Apabila tindak lanjut dilakukan dengan baik, pelayanan menjadi lebih cepat, keluhan tamu dapat diselesaikan dengan baik, tamu merasa puas, dan citra hotel tetap terjaga. Sebaliknya, apabila tindak lanjut tidak berjalan optimal, tamu harus menunggu lebih lama, keluhan tidak segera terselesaikan, kepuasan tamu menurun, muncul komplain, bahkan dapat berdampak pada ulasan negatif terhadap hotel.                                                                                                                     |
| 5. | Menurut Saudara, upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan koordinasi antara <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> pada berbagai kegiatan operasional tersebut agar kualitas pelayanan tamu semakin baik? | Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan komunikasi yang efektif melalui <i>briefing</i> rutin sebelum operasional, memastikan pembaruan status kamar dilakukan secara real-time pada sistem, menggunakan media komunikasi yang cepat seperti HT atau telepon, melakukan koordinasi dan evaluasi rutin antar departemen, memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai SOP pelayanan dan komunikasi, serta menumbuhkan kerja sama tim yang baik agar setiap permintaan tamu dapat ditangani dengan cepat dan tepat. |

### Responden 3 (*Housekeeping*)

Nama: Arif

Jabatan: *Housekeeping Room Attendant*

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dalam mendukung pelayanan tamu, <i>Housekeeping</i> melakukan koordinasi dengan <i>Front Office</i> pada berbagai kegiatan operasional, seperti kesiapan kamar sebelum <i>check-in</i> , pembaruan status kamar, pemasangan <i>extra bed</i> , penyediaan <i>amenities</i> , dekorasi kamar, perpindahan kamar ( <i>room</i> | Dari sisi <i>Housekeeping</i> , koordinasi dengan <i>Front Office</i> biasanya terkait informasi kamar, seperti kamar yang sudah <i>check-out</i> , kamar yang masih dibersihkan, atau kamar yang sudah siap untuk tamu <i>check-in</i> . Setelah kamar selesai dibersihkan dan dicek, kami informasikan ke <i>Front Office</i> bahwa kamar sudah <i>ready</i> . Selain itu, kalau ada permintaan tamu seperti tambahan handuk atau keluhan di kamar, biasanya <i>Front Office</i> menyampaikan ke kami untuk segera ditindaklanjuti. |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><i>move</i>), penanganan keluhan tamu terkait kamar, serta kebutuhan operasional lainnya. Berdasarkan pengalaman Saudara, bagaimana pelaksanaan koordinasi pada masing-masing kegiatan operasional tersebut dari sisi <i>Housekeeping</i>?</p>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. | <p>Berdasarkan kegiatan operasional tersebut, kendala apa saja yang masih sering dihadapi <i>Housekeeping</i> dalam berkoordinasi dengan <i>Front Office</i>? Apa yang menjadi penyebab dari masing-masing kendala tersebut?</p>                                               | <p>Paling sering itu telat pembaruan status kamar. Kadang di sistem sudah tercatat <i>check-out</i>, tapi kami masih dalam proses membersihkan atau mengecek kelengkapan kamar. Penyebabnya karena saat hotel sedang ramai (<i>high season</i>), komunikasi sering kejar-kejaran dengan pekerjaan fisik di kamar.</p> |
| 3. | <p>Bagaimana proses tindak lanjut (<i>follow up</i>) yang dilakukan <i>Housekeeping</i> ketika menerima informasi atau permintaan dari <i>Front Office</i> agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi sesuai standar operasional hotel?</p>                                            | <p>Kami langsung mengecek skala prioritasnya. Kalau tamu minta handuk atau ada komplain kamar, itu jadi prioritas pertama. Kalau untuk kamar <i>check-in</i>, kami selesaikan dulu sampai benar-benar siap, baru kami kabari ke <i>Front Office</i> bahwa kamar sudah <i>ready</i> untuk dijual.</p>                  |
| 4. | <p>Bagaimana dampak pelaksanaan tindak lanjut tersebut terhadap kelancaran operasional <i>Housekeeping</i> dan kualitas pelayanan yang diterima tamu? Mohon jelaskan perbedaan kondisi ketika tindak lanjut berjalan dengan baik dan ketika tidak berjalan secara optimal.</p> | <p>Kalau lancar, pekerjaan kami jadi teratur dan tamu tidak perlu menunggu lama. Tapi kalau tidak lancar, informasinya jadi tidak sinkron. Efeknya, tamu bisa komplain karena menunggu terlalu lama atau malah diberi kamar yang ternyata belum siap.</p>                                                             |
| 5. | <p>Upaya apa yang perlu dilakukan agar koordinasi <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i> semakin efektif dalam meningkatkan pelayanan tamu?</p>                                                                                                                           | <p>Komunikasi harus lebih cepat dan disiplin memakai SOP. <i>Front Office</i> segera memberi info kalau ada permintaan khusus, dan kami di <i>Housekeeping</i> juga harus jujur soal kondisi kamar. Intinya saling update saja.</p>                                                                                   |



## Lampiran 2 Hasil Observasi

Nama *Observer*: Ezi Ramadhani / 24135012

Lokasi Observasi: Fahira Hotel Syariah Padang (Area *Front Office* dan *Housekeeping*)

Periode Observasi: 15 Januari-13 Maret 2026

Metode: Observasi langsung (non-partisipan) terhadap aktivitas koordinasi *Front Office* dan *Housekeeping*

| No | Waktu       | Aspek Yang Diamati                                                          | Hasil Pengamatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 08.00       | Koordinasi <i>Housekeeping</i> ke <i>Front Office</i> (persiapan pagi)      | Saya melihat setiap pukul 08.00 pagi, staf <i>Housekeeping</i> selalu datang ke <i>Front Office</i> untuk melakukan persiapan kamar. Mereka mengecek berapa kamar yang sudah <i>check-out</i> dari pukul 04.00 sampai 07.00, lalu melihat apakah ada permintaan kamar twin, serta mengecek permintaan <i>Please Make Up Room (PMR)</i> dari tamu.       |
| 2. | 08.00       | Koordinasi <i>Front Office</i> ke <i>Housekeeping</i> (informasi reservasi) | Di waktu yang sama, saya juga mengamati staf <i>Front Office</i> mengecek reservasi lewat sistem VHP dan melihat permintaan-permintaan khusus dari tamu, kemudian menentukan kamar mana yang akan diberikan untuk tamu tersebut. Setelah itu, baru informasinya disampaikan ke <i>Housekeeping</i> .                                                    |
| 3. | 10.00–13.00 | Penanganan tamu <i>check-out</i> dan <i>early check-in</i>                  | Pada rentang jam 10.00 sampai 13.00, saya melihat <i>Front Office</i> cukup sibuk menangani tamu yang <i>check-out</i> dan juga tamu yang ingin <i>early check-in</i> .                                                                                                                                                                                 |
| 4. | 14.00 dst.  | Koordinasi kesiapan kamar untuk tamu <i>check-in</i>                        | Mulai jam 14.00, tamu-tamu mulai berdatangan untuk <i>check-in</i> . Di jam-jam ini saya melihat <i>Front Office</i> terus berkoordinasi dengan <i>Housekeeping</i> soal kamar siap dan belum siap sekaligus permintaan tambahan seperti <i>extra bed</i> , dekorasi kamar, dan penambahan <i>amenities</i> . Komunikasinya dilakukan lewat HT, WA, VHP |

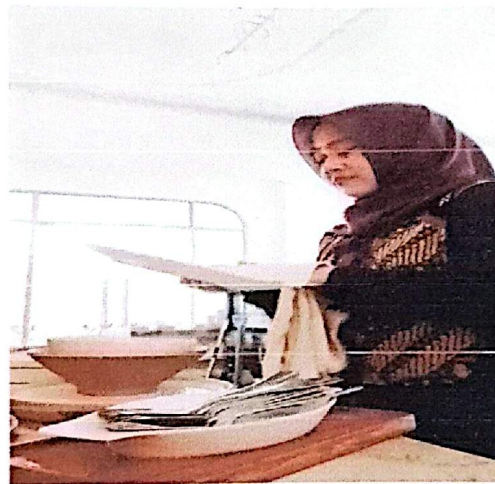
### Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI

#### ■ *Front Office (Handle Proses Check In)*



#### ■ *Food and Beverage Service*

##### *Polishing*



##### *Set Up Breakfast*







## ■ Dokumentasi Wawancara









## Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARAWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI  
Jl. Prof. Dr Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
E-mail: uhi@fpp.unp.ac.id



### SURAT TUGAS

No. 296c/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

| Nama            | NIM      | Program Studi        | Tempat Magang Berdampak | Waktu Pelaksanaan           |
|-----------------|----------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Eti Ramadhani   | 24135012 | Manajemen Perhotelan | Jahira Hotel Padang     | 15 Januari s.d 15 Juli 2026 |
| Larashas Efenda | 24135117 | Manajemen Perhotelan | Jahira Hotel Padang     | 15 Januari s.d 15 Juli 2026 |

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

**Khairani Saladin, S.E., M.Sc.**

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri  
FPP-UNP



**Vischa Manavera Pratama, M.Pd.**  
NIP. 199502132022032020

**Lampiran 5 Logbook****LOGBOOK KEGIATAN  
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI****Periode Januari-Juli****Tahun 2026**

Nama : Ezi Ramdhani  
NIM : 24135012  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Manager : Ega Endeska Putra  
Nama Industri : Fahira Hotel Padang  
Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari-13 Maret 2026  
Departemen : *Front Office*

| No | Hari/Tgl               | Waktu       | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Keterangan |
|----|------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Kamis, 15 Januari 2026 | 08.00-16.00 | 1. pengenalan area dan fasilitas hotel, serta perkenalan dengan staf pada masing-masing departemen.<br>2. Pengenalan terhadap sistem VHP dan belajar cara penggunaan nya<br>3. Pengenalan telepon operator hotel dan belajar Mengoperasikan telepon operator hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku. | Kerja      |
| 2  | Jumat, 16 Januari 2026 | 08.00-16.00 | 1. Belajar penggunaan sistem VHP dalam proses reservasi, check-in dan check-out<br>2. Mengoperasikan telepon operator hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku<br>3. Belajar melayani permintaan dan keluhan tamu di hotel sesuai standar operasional hotel                                            | Kerja      |



|   |                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
|---|-------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 3 | Sabtu, 17 Januari 2026  | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belajar penggunaan sistem VHP dalam proses reservasi, check-in dan check-out</li> <li>2. menangani permintaan, keluhan tamu dan tindak lanjutnya</li> <li>3. Mempelajari prosedur dan belajar pelaksanaan check-out tamu sesuai standar operasional hotel</li> </ol> | Kerja |
| 4 | Minggu, 18 Januari 2026 | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoperasikan penggunaan sistem VHP dalam proses check-out</li> <li>2. Handle proses check out tamu</li> </ol>                                                                                                                                                      | Kerja |
| 5 | Senin, 19 Januari 2026  | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. proses check-out tamu</li> <li>2. Pengenalan prosedur reservasi tamu dan belajar menerima dan memproses reservasi tamu melalui telepon dan saluran media lainnya</li> </ol>                                                                                          | Kerja |
| 6 | Selasa, 20 Januari 2026 | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Handle check-out tamu</li> <li>2. menerima dan memproses reservasi tamu</li> </ol>                                                                                                                                                                                   | Kerja |
| 7 | Rabu, 21 Januari 2026   | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoperasikan telepon operator hotel</li> <li>2. Menangani proses check-out tamu</li> <li>3. menerima dan memproses reservasi</li> </ol>                                                                                                                            | Kerja |
| 8 | Kamis, 22 Januari 2026  | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan prosedur dalam menangani proses check-in tamu dan sistem kasir sesuai SOP hotel</li> <li>2. Menangani proses check-out tamu</li> </ol>                                                                                                                    | Kerja |
| 9 | Jumat, 23 Januari 2026  | 08.00-16.00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. check-out tamu</li> <li>2. menangani proses check-in tamu</li> <li>3. menerima dan memproses reservasi tamu</li> </ol>                                                                                                                                               | Kerja |

|    |                         |             |                                                                                                                                             |       |
|----|-------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 10 | Sabtu, 24 Januari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle proses check-in tamu kasir<br>2. Handle check-out tamu<br>3. Melayani permintaan, keluhan tamu                                    | Kerja |
| 11 | Minggu, 25 Januari 2026 | 08.00-16.00 | 1. menerima dan memproses reservasi tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Handle check-out tamu                                   | Kerja |
| 12 | Senin, 26 Januari 2026  | OFF         | LIBUR                                                                                                                                       |       |
| 13 | Selasa, 27 Januari 2026 | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu<br>3. Melayani permintaan, keluhan tamu<br>4. Handle reservasi tamu | Kerja |
| 14 | Rabu, 28 Januari 2026   | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan sistem kasir<br>1. Handle check-out tamu<br>2. Melayani permintaan, keluhan tamu                                | Kerja |
| 15 | Kamis, 29 Januari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                                              | Kerja |
| 16 | Jumat, 30 Januari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                                              | Kerja |
| 17 | Sabtu, 31 Januari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>2. menangani proses check-in dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                    | Kerja |



|    |                               |                 |                                                                                                                    |       |
|----|-------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 18 | Minggu, 1<br>Februari<br>2026 | 08.00-<br>16.00 | 1. check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                            | Kerja |
| 19 | Senin, 2<br>Februari<br>2026  | OFF             | LIBUR                                                                                                              |       |
| 20 | Selasa, 3<br>Februari<br>2026 | 08.00-<br>16.00 | 1. Handle reservasi tamu<br>2 Melayani permintaan, keluhan<br>tamu<br>3. Check in dan Check-out                    | Kerja |
| 21 | Rabu, 4<br>Februari<br>2026   | 08.00-<br>16.00 | 1. Room Showing<br>2. Check-in dan kasir<br>3. check-out tamu                                                      | Kerja |
| 22 | Kamis, 5<br>Februari<br>2026  | 08.00-<br>16.00 | 1. reservasi tamu<br>2. Melayani permintaan, keluhan<br>tamu                                                       | Kerja |
| 23 | Jumat, 6<br>Februari<br>2026  | 08.00-<br>16.00 | 1. check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu<br>3. Melayani permintaan, keluhan<br>tamu | Kerja |
| 24 | Sabtu, 7<br>Februari<br>2026  | 08.00-<br>16.00 | 1. <i>room showing</i> tamu<br>1. check-in tamu dan sistem kasir<br>Menangani proses check-out tamu                | Kerja |
| 25 | Minggu, 8<br>Februari<br>2026 | 08.00-<br>16.00 | 1. reservasi tamu<br>2. check-in tamu dan sistem kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                       | Kerja |
| 26 | Senin, 9<br>Februari<br>2026  | OFF             | LIBUR                                                                                                              |       |

|    |                          |             |                                                                                                                              |       |
|----|--------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 27 | Selasa, 10 Februari 2026 | 08.00-16.00 | 1. check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                                      | Kerja |
| 28 | Rabu, 11 Februari 2026   | 08.00-16.00 | 1. <i>room showing</i> tamu<br>2. Check-in dan Kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                                   | Kerja |
| 29 | Kamis, 12 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. clear up meja<br>1. reservasi tamu<br>2. Melayani permintaan, keluhan tamu                                                | Kerja |
| 30 | Jumat, 13 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. reservasi tamu<br>2. Check-in, kasir, Check-out                                                                           | Kerja |
| 31 | Sabtu, 14 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Melayani permintaan, keluhan tamu<br>2. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>3. proses check-in tamu dan sistem kasir | Kerja |
| 32 | Minggu, 15 Februari 2026 | 08.00-16.00 | 1. reservasi tamu proses check-in tamu dan 2. Check-out dan kasir                                                            | Kerja |
| 33 | Senin, 16 Februari 2026  | OFF         | LIBUR                                                                                                                        |       |
| 34 | Selasa, 17 Februari 2026 | 08.00-16.00 | 1. Mengoperasikan telepon operator hotel<br>2. menangani proses check-in dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu     | Kerja |
| 35 | Rabu, 18 Februari 2026   | 08.00-16.00 | 1. menangani proses check-in tamu dan sistem kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                     | Kerja |
| 36 | Kamis, 19 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>2. menangani proses check-in tamu                                                | Kerja |



|    |                          |             |                                                                                                                     |       |
|----|--------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    |                          |             | kasir<br>Menangani proses check-out tamu                                                                            |       |
| 37 | Jumat, 20 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle reservasi tamu<br>2. menangani proses check-in tamu kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu           | Kerja |
| 38 | Sabtu, 21 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                             | Kerja |
| 39 | Minggu, 22 Februari 2026 | 08.00-16.00 | 1. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu | Kerja |
| 40 | Senin, 23 Februari 2026  | OFF         | LIBUR                                                                                                               |       |
| 41 | Selasa, 24 Februari 2026 | 08.00-16.00 | 1. Handle reservasi tam<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                  | Kerja |
| 42 | Rabu, 25 Februari 2026   | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                             | Kerja |
| 43 | Kamis, 26 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu | Kerja |
| 44 | Jumat, 27 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                             | Kerja |
| 45 | Sabtu, 28 Februari 2026  | 08.00-16.00 | 1. Handle reservasi tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                 | Kerja |
| 46 | Minggu, 1 Maret 2026     | 08.00-16.00 | 1. check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                                    | Kerja |
| 47 | Senin, 2 Maret 2026      | OFF         | LIBUR                                                                                                               |       |
| 48 | Selasa, 3 Maret 2026     | 08.00-16.00 | 1. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu | Kerja |
| 49 | Rabu, 4 Maret 2026       | 08.00-16.00 | 1. Handle reservasi tamu<br>2. Handle check-in tamu dan sistem kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu          | Kerja |
| 50 | Kamis, 5 Maret           | 08.00-16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                             | Kerja |



|    |                             |                 |                                                                                                                                                                             |       |
|----|-----------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    | 2026                        |                 |                                                                                                                                                                             |       |
| 51 | Jumat, 6<br>Maret<br>2026   | 08.00-<br>16.00 | 1. Melayani permintaan, keluhan tamu<br>2. Handle check-in tamu dan kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu                                                             | Kerja |
| 52 | Sabtu, 7<br>Maret<br>2026   | 08.00-<br>16.00 | 1. Handle reservasi tamu<br>2. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu                                                                                                        | Kerja |
| 53 | Minggu, 8<br>Maret<br>2026  | 08.00-<br>16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu                                                                                                     | Kerja |
| 54 | Senin, 9<br>Maret<br>2026   | OFF             | LIBUR                                                                                                                                                                       |       |
| 55 | Selasa, 10<br>Maret<br>2026 | 08.00-<br>16.00 | 1. Handle check-in tamu dan kasir<br>2. Menangani proses check-out tamu<br>3. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu<br>4. Handle reservasi tamu<br>5. Handle complaint tamu | Kerja |

|    |                            |                 |                                                                                                                                                                                |       |
|----|----------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 56 | Rabu, 11<br>Maret<br>2026  | 08.00-<br>16.00 | 1. Menerima dan memproses reservasi tamu melalui telepon dan saluran media lainnya<br>2. Melaksanakan <i>room showing</i> tamu                                                 | Kerja |
| 57 | Kamis, 12<br>Maret<br>2026 | 08.00-<br>16.00 | 1. Menerima dan memproses reservasi tamu melalui telepon dan saluran media lainnya<br>2. menangani proses check-in tamu dan sistem kasir<br>3. Menangani proses check-out tamu | Kerja |

Padang, 14 Juli 2026  
General Manager

  
Ega Endeska Putra

Mahasiswa

  
Ezi Ramadhani  
Nim.24135012



Nama : Ezi Ramdhani  
 NIM : 24135012  
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
 Manager : Ega Endeska Putra  
 Nama Industri : Fahira Hotel Padang  
 Waktu Pelaksanaan PLI : 13 Maret 2026-15 Juli 2026  
 Departemen : *Food and Beverage Service*

|    |                             |                 |                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|----|-----------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 58 | Jumat, 13<br>Maret<br>2026  | 15.00-<br>23.00 | 1. Mempelajari cara pembuatan minuman yang tersedia di restoran hotel.<br>2. Melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa.<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel. | Kerja |
| 59 | Sabtu, 14<br>Maret<br>2026  | 15.00-<br>23.00 | 1. pembuatan minuman<br>2. Melakukan setup meja<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.                                                                              | Kerja |
| 60 | Minggu,<br>15 Maret<br>2026 | 15.00-<br>23.00 | 1. pembuatan minuman<br>2. Melakukan setup meja<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu                                                                                                       | Kerja |
| 61 | Senin, 16<br>Maret<br>2026  | OFF             | LIBUR                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 62 | Selasa, 17<br>Maret<br>2026 | 15.00-<br>23.00 | 1. pembuatan minuman<br>2. Melakukan setup meja<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu                                                                                                       | Kerja |
| 63 | Rabu, 18<br>Maret<br>2026   | 15.00-<br>23.00 | 1. pembuatan minuman<br>2. Melakukan setup meja<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu                                                                                                       | Kerja |
| 64 | Kamis, 19<br>Maret<br>2026  | 15.00-<br>23.00 | 1. pembuatan minuman<br>2. Melakukan setup meja<br>3. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu                                                                                                       | Kerja |
| 65 | Jumat, 20<br>Maret<br>2026  | 6.00-<br>2.00   | 1. Menyiapkan minuman untuk breakfast<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set                                                                                                                                                            | Kerja |



|    |                       |            |                                                                                                                                                                                                 |       |
|----|-----------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    |                       |            | up breakfast<br>3. Belajar menggunakan sistem VHP di restoran                                                                                                                                   |       |
| 66 | Sabtu, 21 Maret 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                                                           |       |
| 67 | Minggu, 22 Maret 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Belajar menggunakan sistem VHP                                                                                 | Kerja |
| 68 | Senin, 23 Maret 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Belajar menggunakan sistem VHP                                                                                 | Kerja |
| 69 | Selasa, 24 Maret 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Belajar menggunakan sistem VHP                                                                                 | Kerja |
| 70 | Rabu, 25 Maret 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. clear up pada meja tamu<br>3. Penggunaan sistem VHP                                                                                                        | Kerja |
| 71 | Kamis, 26 Maret 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                                                           |       |
| 72 | Jumat, 27 Maret 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. clear up pada meja tamu<br>3. Penggunaan sistem VHP breakfast                                                                                              | Kerja |
| 73 | Sabtu, 28 Maret 2026  | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. Belajar sistem VHP untuk closingan restoran                                                                                                                    | Kerja |
| 74 | Minggu, 29 Maret 2026 | 6.00-2.00  | 1. Handle clear up pada meja tamu<br>2. Penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran                                                                                                          | Kerja |
| 75 | Senin, 30 Maret 2026  | 2.00-22.00 | 1. Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator<br>2. Menyambut dan melayani tamu yang memesan di restoran<br>3. Mempelajari pembuatan minuman yang tersedia di restoran | Kerja |
| 76 | Selasa, 31 Maret 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. Handle sistem VHP untuk closingan restoran                                                                            | Kerja |
| 77 | Rabu, 1 April 2026    | 6.00-2.00  | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. Penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran                                                                        | Kerja |
| 78 | Kamis, 2 April 2026   | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                                                           |       |



|    | April<br>2026              |                |                                                                                                                                                                                                 |       |
|----|----------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 79 | Jumat, 3<br>April<br>2026  | 2.00-<br>22.00 | 1. Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator<br>2. Menyambut dan melayani tamu yang memesan di restoran<br>3. Mempelajari pembuatan minuman yang tersedia di restoran | Kerja |
| 80 | Sabtu, 4<br>April<br>2026  | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu                                                                                 | Kerja |
| 81 | Minggu, 5<br>April<br>2026 | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing                                 | Kerja |
| 82 | Senin, 6<br>April<br>2026  | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing                                 | Kerja |
| 83 | Selasa, 7<br>April<br>2026 | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing                                 | Kerja |
| 84 | Rabu, 8<br>April<br>2026   | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing                                 | Kerja |
| 85 | Kamis, 9<br>April<br>2026  | OFF            | LIBUR                                                                                                                                                                                           |       |
| 86 | Jumat, 10<br>April<br>2026 | 2.00-<br>22.00 | 1. Handle pesanan room servis<br>2. Handle order tamu restoran<br>3. pembuatan minuman yang tersedia                                                                                            | Kerja |
| 87 | Sabtu, 11<br>April<br>2026 | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing                                 | Kerja |

|    |                       |            |                                                                                                                                                                 |       |
|----|-----------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 88 | Minggu, 12 April 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 89 | Senin, 13 April 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 90 | Selasa, 14 April 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 91 | Rabu, 15 April 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu                                                 | Kerja |
| 92 | Kamis, 16 April 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                           |       |
| 93 | Jumat, 17 April 2026  | 2.00-22.00 | 1. Handle pesanan room servis<br>2. Handle order tamu restoran<br>3. pembuatan minuman yang tersedia                                                            | Kerja |
| 94 | Sabtu, 18 April 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu                                                 | Kerja |
| 95 | Minggu, 19 April 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu                                                 | Kerja |
| 96 | Senin, 20 April 2026  | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                                                    | Kerja |
| 97 | Selasa, 21 April 2026 | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                                                    | Kerja |
| 98 | Rabu, 22 April 2026   | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                                                    | Kerja |
| 99 | Kamis, 23 April 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                           |       |



|     |                             |                |                                                                                                                                        |       |
|-----|-----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 100 | Jumat, 24<br>Maret<br>2026  | 2.00-<br>22.00 | 1. Handle pesanan room servis<br>2. Handle order tamu restoran<br>3. pembuatan minuman yang tersedia                                   | Kerja |
| 101 | Sabtu, 25<br>April<br>2026  | 6.00-<br>22.00 | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. Melayani permintaan, keluhan<br>3. Set up breakfast                                               | Kerja |
| 102 | Minggu,<br>26 April<br>2026 | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyambut dan melayani tamu<br>2. clear up pada meja tamu                                                                           | Kerja |
| 103 | Senin, 27<br>April<br>2026  | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 104 | Selasa, 28<br>April<br>2026 | 6.00-<br>2.00  | 1. Handle permintaan, keluhan tamu<br>2. Handle sistem VHP handle<br>breakfast<br>3. Penggunaan sistem VHP untuk<br>closingan restoran | Kerja |
| 105 | Rabu, 29<br>April<br>2026   | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 106 | Kamis, 30<br>April<br>2026  | OFF            | LIBUR                                                                                                                                  |       |
| 107 | Jumat, 1<br>Mei 2026        | 2.00-<br>22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 108 | Sabtu, 2<br>Mei 2026        | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 109 | Minggu, 3<br>Mei 2026       | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 110 | Senin, 4<br>Mei 2026        | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 111 | Selasa, 5<br>Mei 2026       | 6.00-<br>2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                           | Kerja |
| 112 | Rabu, 6<br>Mei 2026         | OFF            | LIBUR                                                                                                                                  |       |
| 113 | Kamis, 7<br>Mei 2026        | OFF            | LIBUR                                                                                                                                  |       |
| 114 | Jumat, 8<br>Mei 2026        | 2.00-<br>22.00 | 1. Handle pesanan room servis<br>2. Handle order tamu restoran<br>3. pembuatan minuman yang tersedia                                   | Kerja |
| 115 | Sabtu, 9<br>Mei 2026        | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set<br>up breakfast                                                          | Kerja |



|     |                     |            |                                                                                                                               |       |
|-----|---------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|     |                     |            | 3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing                                                                               |       |
| 116 | Minggu, 10 Mei 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing | Kerja |
| 117 | Senin, 11 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                  | Kerja |
| 118 | Selasa, 12 Mei 2026 | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                  | Kerja |
| 119 | Rabu, 13 Mei 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing | Kerja |
| 120 | Kamis, 14 Mei 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                         |       |
| 121 | Jumat, 15 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                  | Kerja |
| 122 | Sabtu, 16 Mei 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing | Kerja |
| 123 | Minggu, 17 Mei 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing | Kerja |
| 124 | Senin, 18 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                  | Kerja |
| 125 | Selasa, 19 Mei 2026 | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman                                                  | Kerja |
| 126 | Rabu, 20 Mei 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. closing | Kerja |
| 127 | Kamis, 21 Mei 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                                                         |       |
| 128 | Jumat, 22 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis                                                                          | Kerja |



|     |                     |            |                                                                                         |       |
|-----|---------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|     |                     |            | 3. pembuatan minuman                                                                    |       |
| 129 | Sabtu, 23 Mei 2026  | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 130 | Minggu, 24 Mei 2026 | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. polesan piring dan gelas<br>3. <i>Set up breakfast</i> | Kerja |
| 131 | Senin, 25 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 132 | Selasa, 26 Mei 2026 | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 133 | Rabu, 27 Mei 2026   | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. polesan piring dan gelas<br>3. <i>Set up breakfast</i> | Kerja |
| 134 | Kamis, 28 Mei 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                   |       |
| 135 | Jumat, 29 Mei 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 136 | Sabtu, 30 Mei 2026  | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. polesan piring dan gelas<br>3. <i>Set up breakfast</i> | Kerja |
| 137 | Minggu, 31 Mei 2026 | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. polesan piring dan gelas<br>3. <i>Set up breakfast</i> | Kerja |
| 138 | Senin, 1 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 139 | Selasa, 2 Juni 2026 | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 140 | Rabu, 3 Juni 2026   | 6.00-2.00  | 1. clear up pada meja tamu<br>2. polesan piring dan gelas<br>3. <i>Set up breakfast</i> | Kerja |
| 141 | Kamis, 4 Juni 2026  | OFF        | LIBUR                                                                                   |       |
| 142 | Jumat, 5 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 143 | Sabtu, 6 Juni 2026  | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |
| 144 | Minggu, 7 Juni 2026 | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman            | Kerja |



|     |                      |            |                                                                                |       |
|-----|----------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 145 | Senin, 8 Juni 2026   | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman   | Kerja |
| 146 | Selasa, 9 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman   | Kerja |
| 147 | Rabu, 10 Juni 2026   | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. closing             | Kerja |
| 148 | Kamis, 11 Juni 2026  | OFF        | LIBUR                                                                          |       |
| 149 | Jumat, 12 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman   | Kerja |
| 150 | Sabtu, 13 Juni 2026  | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. closing             | Kerja |
| 151 | Minggu, 14 Juni 2026 | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. closing             | Kerja |
| 152 | Senin, 15 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman   | Kerja |
| 153 | Selasa, 16 Juni 2026 | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman   | Kerja |
| 154 | Rabu, 17 Juni 2026   | 6.00-2.00  | 1. Set up breakfast<br>2. Menerima pesanan room servis<br>3. pembuatan minuman | Kerja |
| 155 | Kamis, 18 Juni 2026  | OFF        | LIBUR                                                                          |       |
| 156 | Jumat, 19 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Set up breakfast<br>2. Handle pesanan room servis                           | Kerja |
| 157 | Sabtu, 20 Juni 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu                     | Kerja |
| 158 | Minggu, 21 Juni 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. closing       | Kerja |
| 159 | Senin, 22 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Closing, pembuatan minuman<br>2. Handle pesanan room servis                 | Kerja |
| 160 | Selasa, 23 Juni 2026 | 2.00-22.00 | 1. Closing, pembuatan minuman<br>2. Handle pesanan room servis                 | Kerja |
| 161 | Rabu, 24 Juni 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman, closing<br>2. Handle clear up pada meja tamu            | Kerja |
| 162 | Kamis, 25 Juni 2026  | OFF        | LIBUR                                                                          |       |



|     |                      |            |                                                                                                                                                                 |       |
|-----|----------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 163 | Jumat, 26 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Closing, pembuatan minuman<br>2. Handle pesanan room servis                                                                                                  | Kerja |
| 164 | Sabtu, 27 Juni 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu                                                                                                      | Kerja |
| 165 | Minggu, 28 Juni 2026 | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. closing                                                                                        | Kerja |
| 166 | Senin, 29 Juni 2026  | 2.00-22.00 | 1. Closing, handle orderan<br>2. Handle pesanan room servis                                                                                                     | Kerja |
| 167 | Selasa, 30 Juni 2026 | 2.00-22.00 | 1. Closing, handle orderan<br>2. Handle pesanan room servis                                                                                                     | Kerja |
| 168 | Rabu, 1 Juli 2026    | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman, closing<br>2. Handle clear up pada meja tamu                                                                                             | Kerja |
| 169 | Kamis, 2 Juli 2026   | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                           |       |
| 170 | Jumat, 3 Juli 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman, closing<br>2. Handle clear up pada meja tamu                                                                                             | Kerja |
| 171 | Sabtu, 4 Juli 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman, closing<br>2. Handle clear up pada meja tamu                                                                                             | Kerja |
| 172 | Minggu, 5 Juli 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu                                                                                                      | Kerja |
| 173 | Senin, 6 Juli 2026   | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 174 | Selasa, 7 Juli 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 175 | Rabu, 8 Juli 2026    | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast<br>3. Handle clear up pada meja tamu<br>4. Menyambut dan melayani tamu<br>5. Closing | Kerja |
| 176 | Kamis, 9 Juli 2026   | OFF        | LIBUR                                                                                                                                                           |       |
| 177 | Jumat, 10 Juli 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. closing                                                                                        | Kerja |
| 178 | Sabtu, 11 Juli 2026  | 6.00-2.00  | 1. Menyiapkan minuman<br>2. Handle clear up pada meja tamu<br>3. Closing<br>4. Set up Breakfast                                                                 | Kerja |

|     |                            |                |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|-----|----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 179 | Minggu,<br>12 Juli<br>2026 | 2.00-<br>22.00 | up breakfast<br>3. Melakukan clear up pada meja tamu<br>1. Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator<br>2. pembuatan minuman yang tersedia di restoran<br>3. Penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran | Kerja |
| 180 | Senin, 13<br>Juli 2026     | 2.00-<br>22.00 | 1. Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator<br>2. pembuatan minuman yang tersedia di restoran<br>3. Penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran                                                         | Kerja |
| 181 | Selasa, 14<br>Juli 2026    | 2.00-<br>22.00 | 1. Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator<br>2. pembuatan minuman yang tersedia di restoran                                                                                                              | Kerja |
| 182 | Rabu, 15<br>Juli 2026      | 6.00-<br>2.00  | 1. Menyiapkan minuman untuk breakfast<br>2. Membersihkan meja, kursi, dan set up breakfast                                                                                                                                            | Kerja |

Padang, 14 Juli 2026  
General Manager



Ega Endeska Putra

Mahasiswa



Ezi Ramadhani  
Nim.24135012



## Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



### CATATAN KONSULTASI DENGAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa  
Departemen /NIM  
Program Studi  
Tempat PLI

Eti Ramadhani  
Pariwisata / 24135012  
04 Manajemen Perhotelan  
Fahira Hotel Padang

| No | Hari/Tanggal               | Topik/ Masalah Yang Dibahas      | Saran Perbaikan | Paraf |
|----|----------------------------|----------------------------------|-----------------|-------|
| 1  | Rabu / 31<br>Desember 2025 | Bimbingan Proposal               |                 |       |
| 2  | Selasa / 12<br>Mei 2026    | Bimbingan Judul dan Acc<br>Judul |                 |       |
| 3  | Selasa / 30<br>Juni 2026   | Bimbingan Laporan                |                 |       |
| 4  | Senin / 13<br>Juli 2026    | Bimbingan laporan                |                 |       |
| 5  | Rabu / 22<br>Juni 2026     | Bimbingan laporan                |                 |       |
| 6  | Kamis / 23<br>Juni 2026    | Bimbingan laporan                |                 |       |

Diketahui Oleh:  
Dosen Pembimbing

(Khairani Saladin, S.E., M.Sc.)

NIP.199411212023212030

**Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Manager Fahira Hotel Syariah Padang**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**  
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
 E-mail uhi@fpp.unp.ac.id



---

**LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI**

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Eri Ramadhani  
 Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service  
 Nama Perusahaan/Industri : Fahira Hotel Padang  
 Jadwal Kegiatan : 15 Januari - 15 Juli 2026  
 Nama Supervisor (Penilai) : Ega Endeska Putra  
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : General Manager

| No | Hari/Tanggal          | Topik/ Masalah Yang Dibahas | Saran Perbaikan | Paraf                                                                               |
|----|-----------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Selasa/19 Mei<br>2026 | Konsultasi laporan          |                 |  |
| 2  | Senin/29 Juni<br>2026 | Konsultasi Nilai            |                 |  |
| 3  | Senin/13 Juli<br>2026 | Konsultasi laporan          |                 |  |

Diketahui Oleh:  
  
 Ega Endeska Putra



# INDUSTRIAL INTERNSHIP CERTIFICATE

NO : FHP/GM/CRT/2026/III/001

THIS CERTIFICATE IS PRESENT TO :

*Egi Ramadhani*

Universitas Negeri Padang

This is to certify that the participant has completed an Industrial Internship at Fihira Hotel Padang from January 15th, 2025 to July 15th, 2026. This internship is part of the Internship Program for undergraduates from Universitas Negeri Padang, majoring in Da Hospitality Management. The participant is awarded the grade of "Outstanding" for demonstrating exceptional competence and professional standards.

Padang, March 30<sup>th</sup> 2026

  
**Ega Endeska**  
General Manager